いい職場をつくるコミュニケーション～情報共有と共感 3

～「情報共有化を深めるための“3つのキク”」

五十嵐　仁（いがらし　ひとし）
㈱インタフェース代表取締役
1958年、樺戸郡新十津川町生まれ。80年東北大学文学部（心理学）卒業、同年㈱リクルート入社。その後東京と札幌で人材開発関係の会社２社を経て、99年㈱インタフェース設立、代表取締役。企業・団体のマネジメント研修トレーナー、人事組織コンサルティングを専門とする。著書：『リーダー必須の職場コミュニケーション61のスキル』(セルバ出版、2018年)。

初回（５月号）で、今回のメインテーマが『「いい仕事」ができる関係の集団・場所をつくるために、情報共有化を深め、共感が深まるようになっていること』とお伝えしました。そして前回（７月号）は、聞く・話すにプラス質問を活用することで、情報の共有化が深まることをお伝えしました。

前回は、次回の「聞く」前にすることをお伝えしますと述べましたが、今回は予定変更して、情報共有化を深めるための「３つのキク」の話です。

「共有化」を深める、とは「言葉が通じる」から「意味・目的が通じる」、「思いが通じる」へと深化することだと初回で述べました。

この３つの「通じる」、一つ目の「言葉が通じる」とは、言葉つまり事実情報・データ等の共有化です。同じ言葉を聞いた、同じ文章を読んだということです。朝の朝礼・ミーティングでの連絡やメールでの伝達ということです。口頭のコミュニケーションでは「聞く」ということです。

【情報共有化を深める「３つのキク」】

言葉が通じる （知っている）	事実情報の共有化 ●文書・メール・FAX・マニュアル・伝達会議	聞く
意味が通じる （分かっている）	意味・目的の共有化 ●説明・確認・相談・背景や位置づけ情報	訊く
思いが通じる （考え方が揃っている）	思い・考え方の共有化 ●共感・共通体験・実践・ふり返り・気づき	聴く

二つ目の「意味・目的が通じる」とは、単に同じ言葉を聞いたというだけではなく、その意味内容を共有していることです。例えば、組織の使命、企業理念、営業目標等は文章や数字で示され共有できるのですが、その本来の意味、目的は文章を読む、ただ聞くだけでは十分に通じたとは言えません。関心を持ち、日々意識していくにはなぜそのような使命、理念、目標（数値）が重要であるのか、何のためにそれを実現・達成しなければならないかの意味・目的まで分かる、納得することが必要なのです。そのためには、伝え方の工夫も必要です。また受け取る方はただ「聞く」だけではなく、「訊く（質問する）」ことを重ねて初めて理解・納得することができるのです。

三つ目の「思いが通じる」とは、伝えられた内容の意味・目的を理解した上で、そこまでに至った考え方や思いまでを共有して、通じた相手や周囲へ影響を与えることです。お互いが、その考え方や思いで実際にやっていこうという気になることです。

以上述べてきたように、そのためには言葉を「聞く」から始めて、関心を強く持って「訊く(質問し)」、さらに言葉だけではなく相手の思い、考え方迄を「聴く」という、３つのキクを意識して使い分けることが必要なのです。

起こった事実や状況については「聞く」そして、その理由や目的は「訊く」ことで深め、そして相手の思いや考え方は「聴く」ことで初めて通じるのです。

次回はこの「聞く」前に、またそれと同時にする非常に重要なことについてお伝えしていきます。